

Kooperation und Verweigerung: eine Non-Response-Studie

Neller, Katja

Veröffentlichungsversion / Published Version
Zeitschriftenartikel / journal article

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:
GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Neller, K. (2005). Kooperation und Verweigerung: eine Non-Response-Studie. *ZUMA Nachrichten*, 29(57), 9-36.
<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-207516>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

KOOPERATION UND VERWEIGERUNG: EINE NON-RESPONSE-STUDIE

CO-OPERATION AND REFUSAL: A NON-RESPONSE STUDY

KATJA NELLER

Es ist ein bekanntes Phänomen der Umfrage- bzw. Non-Response-Forschung, dass die Teilnahmebereitschaft der Bürger an Befragungen sinkt. Mit Hilfe von aufwändigen zusätzlichen Maßnahmen im Rahmen von Erhebungen kann versucht werden, diesem Trend entgegen zu steuern. Die Ergebnisse einer in die deutsche Teilstudie des European Social Survey (ESS) integrierten Methodenstudie zeigen auf der Basis von insgesamt 482 telefonischen Interviews und insgesamt 633 vor Ort von den Interviewern durchgeführten „Verweigererinterviews“, dass es zur Erhöhung der Ausschöpfungsquote nicht nur lohnenswert ist, die sogenannten „weichen“ Verweigerer noch einmal anzugehen, sondern dass auch ein beachtenswerter Teil der „harten“ Verweigerer konvertiert werden kann. Die Differenzen zwischen den konvertierten und den übrigen Verweigerern sind jedoch so groß, dass die positiven Effekte im Hinblick auf eine Korrektur von Stichprobenverzerrungen sehr begrenzt sind. In vielen Aspekten erweist sich die Konvertierungsmaßnahme sogar als kontraproduktiv, da sie am besten für diejenigen Gruppen zu funktionieren scheint, die sowieso kooperativ und tendenziell in der Stichprobe überrepräsentiert sind.¹

In survey- and non-response-research the decreasing willingness to cooperate in surveys is a well-known phenomenon. Using expensive additional survey measures can help to counter this trend. The results of a methodological survey integrated in the German part of the European Social Survey (ESS) and based on 482 telephone interviews and 633 „door-step“-interviews with refusers show that it pays off to convert the „soft“ refusers to increase the response rate and that even a considerable part of „hard“ refusers can be converted. However, differences between the converted and other refusers are rather large and the positive effects of reducing the non-response-bias are quite limited. In many ways, the additional conversion measure even seems to be counterproductive, since it seems to work best for those groups that are cooperative and that tend to be already overrepresented in the sample.

1 Die Non-Response-Studie wurde von der Fritz Thyssen Stiftung finanziert, der an dieser Stelle nochmals der Dank des Koordinationsteams des European Social Survey Deutschland gilt. Darüber hinaus danke ich den Gutachtern des Review-Verfahrens der ZUMA-Nachrichten für wertvolle Hinweise und Anregungen.

1 Trend zu zunehmender Nichterreichbarkeit und sinkender Teilnahmebereitschaft der Zielpersonen von Befragungen

In der Einstellungs- und Wahlforschung werden zur Auswahl der Zielpersonen in der Regel Verfahren eingesetzt, die sicher stellen, dass alle Elemente der Grundgesamtheit eine gleiche oder aber zumindest bekannte Chance größer als Null haben, in die Auswahl zu gelangen. Hierfür stehen verschiedene Zufallsauswahlverfahren zur Verfügung. Jede Stichprobeneinheit, also jede Zielperson, sollte zum einen kontaktiert und zum anderen zur Teilnahme an der Befragung gewonnen werden. Je nach Erfolg der entsprechenden Bemühungen fällt die Ausschöpfungsquote einer Studie höher oder niedriger aus. Festgelegte, allgemein verbindliche Regeln für die Berechnung dieser Quote gibt es in Deutschland allerdings nicht. Die Unterschiede in den Berechnungsverfahren beziehen sich auf die Einstufung der Gründe für das Nichterreichen bzw. Nichtbefragen der Zielpersonen als stichprobenneutrale Ausfälle oder als systematische, nicht stichprobenneutrale Ausfälle. Die Thematik der nicht stichprobenneutralen Ausfälle wird in der wissenschaftlichen Literatur auch unter dem Stichwort der „Non-Response“ diskutiert. Generell werden für westliche Demokratien, die über langjährige Traditionen und Erfahrungen im Bereich der Umfrageforschung verfügen, seit den 1950er Jahren tendenziell steigende Ausfälle, also eine Zunahme von Non-Response bei Bevölkerungsumfragen, festgestellt (vgl. z.B. Morton-Williams 1993: 24ff.; für die USA z.B. Goyder 1987; Groves & Couper 1998; Steeh et al. 2001; für Großbritannien z.B. Lievesley 1986; für Deutschland z.B. Schnell 1997; verschiedene Länderstudien im Überblick bei De Leeuw & De Heer 2002; Couper & De Leeuw 2003).

Als Gründe für diesen Trend werden unter anderem allgemeine gesellschaftliche Entwicklungen (abnehmende Partizipationsbereitschaft, zunehmende Individualisierung, Stress und Zeitmangel, verändertes Freizeitverhalten, erhöhte Mobilität), die zunehmende Debatte um und das steigende Bedürfnis nach Datenschutz, die teilweise objektiv angewachsenen bzw. subjektiv empfundenen zunehmenden Kriminalitätsprobleme (Trickbetrüger an der Haustür usw.) sowie eine gewisse Ermüdung der Bürger durch die stetig steigende Zahl von Studien im Bereich der Marktforschung angeführt. Daneben spielen Faktoren wie die zunehmende Aufwändigkeit vieler Befragungsdesigns (Länge des Fragebogens usw.), negative Erfahrungen bei einer Interviewteilnahme und Probleme der Erhebungsinstitute mit der Interviewersteuerung eine Rolle (vgl. z.B. Esser 1973; Groves & Couper 1998; Erbslöh & Koch 1988; Porst et al. 1998).

Arbeiten zum Thema Non-Response gab es bereits in den 1920er Jahren. Der vorliegende Beitrag will keinen umfassenden Forschungsüberblick leisten; es kann nur kurz die Entwicklung der Forschungen in diesem Bereich angerissen werden und die vorliegende Literatur exemplarisch erwähnt werden. Einen ersten Höhepunkt erreichte die Debatte in

den 1940er und 1950er Jahren durch die Beiträge von Hansen & Hurvitz (1946), Barnette (1950), Benson et al. (1951) und anderen (vgl. den Literaturüberblick bei Porst & v. Briel 1995). Nicht zuletzt aufgrund der teilweise sehr unterschiedlichen Ausrichtung der einschlägigen Untersuchungen können die Befunde wie folgt charakterisiert werden: „(...) the literature on nonresponse provides few replicated findings“ (Fitzgerald & Fuller 1982: 3). Konkrete Angaben zum *genauen Ausmaß* des Rückgangs der Teilnahmebereitschaft sind in der Literatur nicht besonders häufig zu finden. Dies ist zum einen auf die Schwierigkeit der Vergleichbarkeit von Angaben aus verschiedenen Instituten, Studiendesigns und länderspezifischen Erhebungen, zum anderen auf die generell geringe Bereitschaft, solche Angaben zu veröffentlichen, zurückzuführen (vgl. z.B. Groves & Couper 1998; Couper & De Leeuw 2003). Obwohl Organisationen wie AAPOR und WAPOR Schritte zur Standardisierung der Angaben zu Ausschöpfungsquoten in einschlägigen Veröffentlichungen unternommen haben, fehlten auch im Jahr 2001 in deutlich mehr als der Hälfte der Beiträge in sozialwissenschaftlichen Zeitschriften, die Umfragedaten verwendeten, entsprechende Informationen (Smith 2002).

Daniel (1975) berichtet für die USA auf der Basis eines Berichts der American Statistical Association von einem Rückgang der Ausschöpfungsquoten von in den 1960er Jahren durchschnittlich 80 bis 85% auf 60 bis 65% Mitte der 1970er Jahre. Schnell (1997: 130) ermittelt in einer Analyse von 300 Studien für die Bundesrepublik für den Zeitraum 1970 bis 1990 einen Rückgang der Ausschöpfungsquoten um durchschnittlich ca. fünf Prozentpunkte, wobei im Mittel über verschiedenen Stichprobendesigns die berichteten Ausschöpfungsquoten Anfang der 1990er Jahre noch bei knapp über 70% lagen. Neuere Zahlen für Deutschland belegen, dass zwischen 1996 und 2000 die Ausschöpfungsquoten für den ALLBUS bei der Verwendung von Registerstichproben (d.h. Stichproben, die aus den Adressregistern der Einwohnermeldeämter gezogen werden) um fünf Prozentpunkte zurückgingen (von 54 auf 49 %, Koch 2002: 33). Eine Analyse von knapp 350 Personen- und Haushaltsbefragungen, die in der DEMOS-Datenbank für kommunale Umfragen verzeichnet sind, ergab einen Rückgang der Ausschöpfungsquoten von durchschnittlich über 75% im Jahr 1965 auf knapp 55% im Jahr 1995. Befunde für kommunale Befragungen können allerdings nicht ohne weiteres auf die Ebene der nationalen Befragungen bezogen werden.

Für Deutschland liegen – abgesehen von den beschriebenen Analysen – keine weiteren Zeitreihen zu Ausschöpfungsquoten vor. Dazu kommt: Entsprechende Angaben finden sich, wenn überhaupt, nur zu den Ausschöpfungsquoten, aber selten zum *Ausmaß* und so gut wie kaum zur *Art der Non-Response* (vgl. z.B. die Angaben für Deutschland in Couper & De Leeuw 2003). Darüber hinaus sind viele Arbeiten lediglich als „graue“ Literatur veröffentlicht oder als interne Untersuchungen von Erhebungsinstituten nicht öffentlich zugänglich.

Zu den wenigen Studien, die auf Verweigerungsgründe bzw. die Entwicklung von Verweigerungsquoten in Deutschland näher eingehen, gehören die Non-Response-Studie zum ALLBUS 1986, die ermittelt, dass 30% der Adressen aufgrund mangelnder Kooperationsbereitschaft und 7% wegen Nichterreichbarkeit ausfielen, und die Studie von Schnell (1997), die Zeitreihen zur Entwicklung der Non-Response in Deutschland beinhaltet. Demnach lag die Verweigerungsrate Ende der 1960er Jahre bei ca. 10%, Anfang der 1990er dagegen bei 19% (Schnell 1997: 85). In anderen Ländern stellt sich die Situation noch wesentlich dramatischer dar. In den Niederlanden beispielsweise gab es zwischen 1983 und 1995 einen starken Zuwachs an Verweigerern von 20 auf 40% (De Leeuw & Hox 1998).

Ob im Zuge der beschriebenen Entwicklung bisherige Vorgehensweisen und Methoden der Einstellungs- und Verhaltensforschung überdacht, mit zusätzlichen Maßnahmen ergänzt oder – eine radikalere Position – sogar zugunsten anderer Verfahren wie Quotenstichproben (die dann wiederum andere Probleme mit sich bringen) verworfen werden müssen, können nur empirische Untersuchungen zur Non-Response zeigen. Diese aber stehen vor ganz besonderen Schwierigkeiten. Ein zentrales Problem resultiert aus der Tatsache, dass in der Regel Datenerhebungen nicht von den Primärforschern durchgeführt werden können, sondern als Auftrag an Erhebungsinstitute vergeben werden müssen. Dies führt zu einer Situation, die Roth (1998: 84) sehr zutreffend beschreibt: „Feldberichte, die näheren Aufschluss über die unterschiedliche Qualität der Feldarbeit zuließen, wird man von den Instituten nicht bekommen, weil diese Informationen in der Regel als Betriebsgeheimnis gelten“. Hinzu kommt ein weiteres Problem: Wie bereits erwähnt, gibt es bisher keine allgemein verbindliche Definition stichprobenneutraler Ausfälle.² Dies führt wiederum zu unterschiedlichen Vorgehensweisen der Erhebungsinstitute. Durch eine reine „Oberflächenbetrachtung“ der von verschiedenen Erhebungsinstituten erreichten Ausschöpfungsquoten kann damit der vermutete, oben beschriebene Trend zur Zunahme von Non-Response derzeit nicht als ausreichend empirisch gesichert betrachtet werden, da die berichteten Ausschöpfungsquoten zum einen auf unterschiedliche Herangehensweisen bei der Berechnung, zum anderen aber auch auf unterschiedlich intensive Bemühungen um die Zielpersonen zurückgehen können. Dasselbe gilt auch bei der Betrachtung der Ausschöpfungsquoten eines Institutes im Zeitverlauf. Aus diesem Blickwinkel könnte sich das Non-Response-Problem auch als Problem erweisen, das weniger bei den zu befragenden Zielpersonen und deren Nichterreichbarkeit bzw. Unwilligkeit zur Interviewteilnahme zu suchen ist, sondern vielmehr bei den Erhebungsinstituten und ihrer Methodik, insbesondere der Feldsteuerung und Interviewerführung (vgl. z.B. Roth 1998; Schnell 1997).

2 In den USA ist man diesbezüglich einen Schritt weiter (vgl. die Vorschläge zur Definition von Non-Response, die von der AAPOR (American Association for Public Opinion Research) gemacht wurden). An einer für den internationalen Vergleich tauglichen Definition arbeitet z.B. die ISSP (International Social Survey Programme) Non-Response Group.

Betrachtet man die Vorgehensweisen der Erhebungsinstitute, ist erkennbar, dass es in der Regel in Bezug auf die *schwer erreichbaren* Zielpersonen mittels Variation der Zeiten der Kontaktversuche oder einer kombinierten face-to-face und telefonischen Kontaktierungsstrategie bereits relativ umfangreiche Bemühungen zur Verminderung von Ausfällen gibt. Damit sind die Möglichkeiten in diesem Bereich auch weitgehend ausgeschöpft. Spielräume und Ansatzmöglichkeiten für neue Strategien bieten sich demnach vor allem im Bereich der *Verweigerer*. Dazu kommt: Die mangelnde Kooperationsbereitschaft von Zielpersonen stellt im Vergleich mit der Nichterreichbarkeit das deutlich größere Problem dar (vgl. z.B. Erbslöh & Koch 1988: 30). In Bezug auf die Interviewverweigerer kommt Roth (1997: 87) vor dem Hintergrund der Ergebnisse von Schnell (1997) zu dem Schluss, dass „den non response-Problemen von Seiten der Institute nicht die nötige Aufmerksamkeit geschenkt wird und die Gründe für das Ausmaß der Ausfälle undokumentiert bleiben“. Eine genauere Differenzierung scheint jedoch relevant, denn bei einem großen Teil der Interviewverweigerer handelt es sich nicht um Personen, die wirklich grundlegende Gründe und „stabile Dispositionen“ (Schnell 1997: 213) haben, die eine Interviewteilnahme verhindern, sondern um Menschen, die nur aus einer momentanen Situation heraus nicht zur Interviewteilnahme bereit waren. Da sie von den Interviewern jedoch bereits in die „Schublade“ der Verweigerer gesteckt wurden, wird eine neue Kontaktaufnahme häufig überhaupt nicht versucht. Diesem Problem kann mit Maßnahmen der Feldsteuerung begegnet werden, die nach Roth (1997: 87) vor allem eines sein müssen: flexibel.

Statistische Korrekturverfahren, die mit Gewichtungen arbeiten, stellen nur teilweise eine Lösung für das Problem der Non-Response dar, weil systematische Ausfälle dadurch nur sehr bedingt ausgeglichen werden können. Je höher der Anteil von Non-Response, desto höher die Wahrscheinlichkeit, dass systematische Unterschiede zwischen den Teilnehmern und den Nicht-Teilnehmern einer Umfrage die Ergebnisse verzerren. Angesichts steigender Non-Response-Anteile und sinkender Ausschöpfungsquoten erscheinen Zufallsauswahlverfahren zunehmend problematisch (vgl. z.B. Roth 1998: 84; Schnell 1997; Morton-Williams 1993: 28ff.), und Konzepte, die speziell auf die Reduktion der Non-Response-Anteile zielen oder auch alternative Methoden, z.B. die Kombination von zufallsbasierten und quotengestützten Stichprobenverfahren, gewinnen an Bedeutung (Kaase 1999: 104). Mohler et al. (2003) fordern darüber hinaus eine öffentliche Diskussion der Produktionsprozesse, die für unterschiedliche gewünschte oder geforderte *Präzisionsgrade* von Erhebungen der Umfrageforschung notwendig sind.

Vor diesem Hintergrund konzentriert sich der vorliegende Beitrag auf die Non-Response-Teilgruppe der *Verweigerer*. Auf der Basis einer in die deutsche Teilstudie des European

Social Survey (ESS)³ integrierten, 2003 durchgeführten Non-Response-Studie sollen die folgenden Fragen beantwortet werden: Unter welchen Bedingungen können Verweigerer zu einer Teilnahme motiviert werden? Welcher Anteil der Verweigerer kann zu einer Interviewteilnahme „konvertiert“ werden? Welche Verweigerergruppen können zu einem Interview geführt werden? Inwiefern sind die „konvertierten“ Verweigerer repräsentativ für die übrigen, weiterhin nicht erreichten Verweigerer? Inwiefern tragen die konvertierten Verweigerer zur Verbesserung der Stichprobenqualität bei?

Auf der Basis der in der Non-Response-Studie erhobenen Daten können detaillierte Aussagen über den tatsächlich erfolgten oder auch nicht erfolgten Verhaltenswandel von Verweigerern differenziert nach Verweigerungsgründen durchgeführt werden. Studien über das *generelle* Konvertierungspotential von Verweigerern liegen für verschiedene Länder vor (vgl. Schnell 1997). Nach einigen Untersuchungen aus den späten 1960er und frühen 1970er Jahren (Details siehe z.B. Reuband & Blasius 2000) legten Erbslöh und Koch (1988) Ende der 1980er Jahre eine Studie für Deutschland vor, die spezifische Ursachen für Nichtteilnahme und Verweigerung analysiert (Zeitgründe, Einstellung zu Umfragen, Angst/Misstrauen, Alter/Gesundheit). Die Studie bezieht sich auf den ALLBUS 1986. Sie unterscheidet sich in zwei grundlegenden Punkten von dem hier verwendeten Forschungsdesign. Da sie erst nach Abschluss der ALLBUS-Haupterhebung stattfand und sich somit nur retrospektiv mit den endgültig als Verweigerern klassifizierten Zielpersonen befasste, konnte nicht versucht werden, die Verweigerer zu einer Teilnahme zu bewegen und das Konvertierungspotential einzelner Verweigerergruppen auszuloten. Darüber hinaus wurden die expliziten, d.h. „harten“ Verweigerer aus der Studie ausgeschlossen und lediglich die vom ersten Interviewer als „nicht-kooperativ“ eingestuft Verweigerer untersucht. Im Gegensatz zu dieser Vorgehensweise bezieht sich die während der Feldzeit des ESS durchgeführte Non-Response-Studie auch auf die grundsätzlichen Verweigerer, die ausdrücklich bzw. mehrfach eine Teilnahme verweigert hatten. Dadurch liefert sie nicht nur theoretische und methodische Erkenntnisse, sondern hatte auch einen praktischen Nutzwert, da mit Hilfe der Konvertierungsinterviews die Ausschöpfungsquote des ESS erhöht werden konnte.

3 Weitere Informationen über den ESS unter www.europeansocialsurvey.org oder www.europeansocialsurvey.de. Auch in die zweite Welle des ESS (2004) wurde eine vergleichbare Non-Response-Studie integriert. Allerdings sind im Rahmen der Projektvereinbarungen des ESS vor Veröffentlichung der ESS-Daten auf den o.g. Websites keine Analysen, auch nicht in Bezug auf länderspezifisch erhobene Daten oder die Ergebnisse länderspezifischer Zusatzmaßnahmen, gestattet, so dass bis zum Zeitpunkt der Drucklegung dieses Beitrags kein Vergleich der Resultate der Konvertierungsmaßnahmen für 2003 und 2004 möglich war.

2 Methoden zur Reduktion von Non-Response: Wie werden aus Verweigerern kooperationsbereite Interviewteilnehmer?

Obwohl ein weitreichender Konsens über die generelle Zunahme von Non-Response herrscht, wird dieser Trend in zahlreichen Studien zugleich als reversibel charakterisiert. Lokale Befragungen aus Köln und Jülich sowie bundesweite Studien aus den 1970er Jahren zeigten, dass jeweils ca. ein Drittel der Verweigerer zum Interview konvertiert werden konnte (Esser 1973; Reuband 1975; Zeh 1976). Reuband & Blasius (2000) berichten eine Konvertierungsrate von 50% für eine telefonische und von 40% für eine face-to-face-Befragung in Köln Anfang der 1990er. Nach den Angaben bei Smith (1984) konnten in den USA im Zeitraum von Ende der 1950er bis Anfang der 1980er Jahre zwischen 35% und 50% der ursprünglich ablehnenden Personen zu einer Teilnahme am Interview motiviert werden. Lynn et al. (2002) beschreiben in ihrer Untersuchung von drei nationalen Erhebungen in Großbritannien im Zeitraum zwischen Mitte und Ende der 1990er Jahre, dass zwischen 10 und 20% der ursprünglichen Verweigerer konvertiert werden konnten. Allerdings gehen sie nicht weiter auf den Konvertierungsprozess ein. Die meisten Studien räumen ein, dass mittels – zugegebenermaßen sehr aufwändiger – Maßnahmen seitens der Erhebungsinstitute der beschriebenen Entwicklung der zunehmenden Non-Response entgegengesteuert werden kann. Gefordert wird die Anwendung zusätzlicher Maßnahmen zur effektiveren Feld- und Interviewersteuerung sowie vor allem die ständige Fortentwicklung bisheriger Strategien (vgl. z.B. Morton-Williams 1993: 25; Koch 2002). „Notwendig ist eine offene und sachliche Diskussion von Fragen der Feldarbeit, Datenqualität und Kosten. (...) Bislang findet eine entsprechende Diskussion in der Bundesrepublik, aber auch in anderen Ländern, nur in Ansätzen statt (...). Zu oft überwiegt auf beiden Seiten (Anm. d. Verf.: auf Seiten der Auftraggeber und der Erhebungsinstitute) das Desinteresse, sei es aus Angst, dass Schwachstellen offengelegt werden, oder aus Furcht vor Kritik, eine Umfrage entspräche nicht geltenden Qualitätsstandards“ (Koch 2002: 34). Auch Kaase (1999: 100, 104) weist in seiner Darstellung und Diskussion notwendiger Qualitätsstandards der Umfrageforschung explizit auf die Notwendigkeit hin, sowohl seitens der Erhebungsinstitute als auch der Auftraggeber alle erdenklichen Anstrengungen zu unternehmen, um einen möglichst hohen Anteil der ausgewählten Befragungspersonen tatsächlich interviewen zu können, und formuliert als Aufgabe für die zukünftige Forschung, die Bedingungen dafür in Methodenstudien zu untersuchen. De Heer (2000) fordert auf der Basis eines internationalen Vergleichs von Feldsteuerungsprozessen zur Erhöhung der Ausschöpfungsquoten eine Verbesserung der Überzeugungsstrategien der Interviewer.

Die Einschätzung von Schnell (1997: 130), dass bisher keine eindeutigen empirischen Belege für die Zunahme der Bemühungen der Erhebungsinstitute in Bezug auf die Verwei-

gerer vorliegen, besitzt immer noch Gültigkeit. Dies ist vermutlich zum großen Teil auf die mangelhafte Dokumentation der Feldarbeit bzw. die geringe Anzahl der Veröffentlichungen in diesem Bereich zurückzuführen. Es gibt insbesondere für Deutschland nur wenige Studien über die Variation der Ausschöpfungs- bzw. Verweigerungsquoten nach Gemeindegroße (die Verweigerung der Interviewteilnahme ist in Großstädten höher als in ländlichen Gebieten), nach Thema und Länge des Interviews (wahrgenommene Wichtigkeit des Themas und kürzere Befragungsdauern machen die Teilnahmebereitschaft wahrscheinlicher), nach Eigenschaften bzw. Einstellungen der Befragten (Alter, Geschlecht, Nationalität, Bildungsniveau, Einkommen, Schichtzugehörigkeit, beruflicher Status, Grad der sozialen Integration, Gesundheitszustand, politisches Interesse u.a.) sowie nach Zahl der eingesetzten Interviewer und deren Merkmalen (erfahrene Interviewer bringen bessere Ausschöpfungsquoten, daneben werden Merkmale wie Geschlecht, Bildungsniveau usw. der Interviewer und deren Effekte diskutiert; vgl. z.B. Couper & De Leeuw 2003; De Maio 1980; De Heer 1999; Groves & Couper 1998; Koch 1997, 2002; Koch & Porst 1998; Porst et al. 1998; Schräpler 2000; Schneekloth & Leven 2003).

Neben den in Deutschland eher seltenen genuinen Verweigererstudien (eine der bislang detailliertesten stammt von Schnell 1997), gibt es eine größere Anzahl von Untersuchungen, die die soziodemographischen Korrelate von Erreichbarkeit, Befragungsfähigkeit und Kooperationsbereitschaft analysieren (vgl. z.B. Koch 1997) oder Interviewer- und Befragtenmerkmale wie Bildungsniveau, Alter, Schichtzugehörigkeit u.ä. und deren Einfluss auf die Konvertierungschancen in den Blick nehmen (vgl. z.B. Schräpler 2000). Zudem werden flankierende Maßnahmen wie der Einsatz von Incentives, vorab informierender Briefe usw. diskutiert, auf die hier nicht weiter eingegangen werden soll (vgl. z.B. Couper & De Leeuw 2003, Lyberg & Dean 1992). Bei zahlreichen Abhandlungen, die Sozialforschern als Handreichung dienen sollen, steht der „ideale Interviewer“ als Hauptansatzpunkt für die Erhöhung der Ausschöpfungsquoten im Mittelpunkt des Interesses, da ihm für persönlich-mündliche Befragungen eine zentrale Bedeutung zukommt (vgl. z.B. Groves & Couper 1998, Morton-Williams 1993, Porst et al. 1998, Schräpler 2000). Der ideale Interviewer soll weiblich, erfahren und sozial kompetent sein sowie der älteren Generation angehören (vgl. Porst et al. 1998 mit ausführlichem Literaturüberblick). Seine „Überzeugungsstrategien“ und ihre tatsächliche Wirksamkeit in Bezug auf verschiedene, von den Zielpersonen formulierte *Verweigerungsgründe* werden dabei jedoch überraschenderweise kaum thematisiert. Diese Begründungen für die Nichtteilnahme bildeten daher den Ausgangspunkt für die in die deutsche Teilstudie des European Social Survey integrierte Verweigererstudie. Abschnitt 3. gibt einen Überblick über die Details des Studiendesigns.

3 Das Design der Verweigererstudie und ihre Einbindung in die deutsche Teilstudie des ESS

3.1 Das Design der Verweigererstudie

Ausgangspunkt für die Auswahl der Zielpersonen der Verweigererstudie waren die im Verlauf der Feldzeit des ESS⁴ als Verweigerer klassifizierten Zielpersonen, für die – mit Ausnahme der sogenannten „harten“, d.h. grundsätzlichen Verweigerer – bereits mindestens einmal nach der ersten Verweigerung ein (erfolgloser) Versuch der Konvertierung durch einen Interviewer „vor Ort“ unternommen worden war. Bei der telefonischen Konvertierungsmaßnahme im Rahmen der deutschen Teilstudie des ESS handelt es sich also um eine *Ergänzung* zur „klassischen“ Strategie der persönlich-mündlichen Nachbearbeitung der Verweigerer durch die Interviewer vor Ort, die parallel durchgeführt wurde.

Die Zielgruppe für die telefonische Konvertierung wurde relativ weit definiert. Es fallen darunter Personen, die aus mangelndem Interesse, aufgrund des Themas der Befragung, aus Zeitgründen, aufgrund der persönlichen Befragungssituation, der Aussage, es gebe bereits zu viele Umfragen oder der Länge des Interviews eine Teilnahme abgelehnt hatten. Dazu kommen Personen, zu denen ein Kontakt durch Dritte verhindert wurde, die aufgrund der Auskunft Dritter nicht interviewbereit waren oder die sich verleugnen ließen. Sie wurden in die Studie einbezogen, da hier weniger von dem Befund der Nichterreichbarkeit als von mangelnder Teilnahmebereitschaft ausgegangen werden kann (vgl. zu dieser Überlegung auch Erbslöh & Koch 1988: 40). Auch Personen, die als sogenannte „harte“ Verweigerer klassifiziert wurden, d.h. die eine Interviewteilnahme schon deutlich und explizit abgelehnt hatten, wurden in die Studie aufgenommen. Eine Ausnahme bildeten hier nur diejenigen Fälle, in denen eindeutig negative Reaktionen von den Interviewern dokumentiert worden waren oder in denen auf Datenschutzgründe verwiesen wurde. Ausdrücklich von einer nochmaligen Kontaktierung ausgenommen wurden auch dauerhaft kranke oder behinderte Personen.

Für die Durchführung der „Konvertierungsinterviews“ wurde ein spezieller Fragebogen bzw. Gesprächsleitfaden für die Nachkontaktierungsgespräche entwickelt⁵. Zur Durchführung der Studie wurden speziell ausgewählte und geschulte Interviewer eingesetzt. Dadurch sowie durch die Methodik der telefonischen Kontaktierung, die durch ihre Anonymität Problematiken wie Angst vor Kriminalität und Fremden verringert, und die kurze Be-

4 Insgesamt 23.11.2002-16.5.2003, wobei die Auswahl für die Verweigererstudie Mitte Februar 2003 begann und Mitte April 2003 beendet wurde.

5 Der Gesprächsleitfaden ist auf Anfrage bei der Verfasserin erhältlich (katja.neller@po.pol.uni-stuttgart.de).

fragungszeit von maximal 5 Minuten sollte die Teilnahmebereitschaft an der Studie erhöht werden. Insgesamt wurden 482 Interviews durchgeführt. Die durchschnittliche Gesprächsdauer lag bei 2,5 Minuten.

Der Gesprächsleitfaden für die Interviewer umfasste Vorschläge für mögliche Antworten bei Nachfragen der Zielpersonen zu den Gründen ihrer erneuten Kontaktierung, Informationen zur Art der im Hauptinterview des ESS gestellten Fragen und zum Umgang mit den erhobenen Daten sowie Argumentationsmuster für unterschiedliche Verweigerungsgründe. Z.B. wurden für Zielpersonen, die mit der Angabe „keine Zeit/ich bin zu beschäftigt“ eine Interviewteilnahme abgelehnt hatten, die folgenden Argumente eingesetzt:

- „Ich kann verstehen, dass Sie sehr beschäftigt sind, aber es ist sehr wichtig, dass auch gerade sehr beschäftigte Personen wie Sie an der Studie teilnehmen, um alle Meinungen in der Studie abzubilden“
- „Wenn wir das Interview nur mit Personen führen würden, die nicht so beschäftigt sind wie Sie, wären unsere Ergebnisse nicht repräsentativ für die Bevölkerung der Bundesrepublik“
- „Ich kann Sie verstehen. Anderen Personen ging es auch so wie Ihnen. Sie haben dann aber festgestellt, dass es eine interessante Studie ist und dass die Zeit des Interviews nicht verloren ist“
- „Wir können das Interview selbstverständlich zu einem für Sie passenden Termin machen. Wann würde es Ihnen denn passen?“ (weiter mit Fragen zur Terminvereinbarung)

Für Zielpersonen, die angaben, grundsätzlich nicht an Befragungen teilzunehmen, kamen – je nach Gesprächsverlauf – unterschiedliche Argumentationsrichtungen in Frage, beispielsweise:

- „Jede Angabe, die Sie im Interview machen, ist streng vertraulich und wird ausschließlich mit allen anderen Antworten zusammengefasst ausgewertet. Ihre Angaben und Ihre Adresse werden getrennt voneinander aufbewahrt (Verweis auf Datenschutzbblatt). Nach Abschluss der Studie wird Ihre Adresse dann vernichtet“
- „Ich kann Ihren Vorbehalt verstehen. Wenn Sie z.B. unsicher sind, ob ich oder der Interviewer überhaupt von Infas kommen, können Sie sich mit dem Studienleiter (Name/Telefonnummer XX) telefonisch in Verbindung setzen. Er beantwortet Ihnen gerne jede Frage, die Sie noch zur Studie haben. Er ruft Sie auch zurück, so dass Ihnen keine Kosten entstehen“
- „Sie müssen keine Frage beantworten, die Sie nicht beantworten möchten, aber jede Information, die Sie uns persönlich geben, ist für uns hilfreich“.

3.2 Vorteile der Einbindung der Verweigererstudie in die deutsche Teilstudie des ESS

Die Höhe der Non-Response-Rate variiert unter anderem mit dem verwendeten Auswahlverfahren für die Stichprobe und mit der gewählten Befragungsmethode.⁶ Bei Face-to-Face-Interviews und Zufallsauswahlverfahren liegen die Hürden besonders hoch, da erstens nur bestimmte Personen angesprochen werden können, d.h. keine Substitution möglich ist, und zweitens für die Überzeugungsversuche ein persönlicher Kontakt bzw. für ein Interview i.d.R. Zutritt zur Wohnung der Zielperson erlangt werden muss. Für Quotenstichproben und Telefoninterviews stellt sich die Ausgangslage etwas einfacher dar: Bei Quotenstichproben können bei einer Verweigerung der Interviewteilnahme Personen gegen andere mit denselben Merkmalen ausgetauscht werden, bei Telefoninterviews ist die Anonymität der Befragungssituation höher und damit für viele potentielle Zielpersonen auch „angenehmer“. Bei schriftlichen Befragungen stellen sich wiederum andere Probleme: Während vor allem für persönliche Interviews, aber auch für telefonische Befragungen, Kontaktprotokolle mit Angaben zu den Verweigerungsgründen vorliegen, sind bei postalischen Erhebungsverfahren i.d.R. nur Spekulationen über die Gründe für eine Verweigerung der Befragungsteilnahme möglich. Die Vorteile der Einbindung einer Non-Response-Studie im Rahmen einer CAPI-Studie (Computer Assisted Personal Interviewing), wie der vom Erhebungsinstitut infas durchgeführten deutschen Teilstudie des European Social Survey (ESS), liegen damit auf der Hand: Die Rahmenbedingungen sind relativ strikt definiert, und es ist mit Hilfe der Rücklaufprotokolle und Kontaktbögen der Interviewer eine detaillierte Auswahl der Zielpersonen für „Konvertierungsversuche“ möglich.

Darüber hinaus bot die Integration der Methodenstudie in die bereits laufende deutsche Teilstudie des European Social Survey (ESS) nahezu ideale Rahmenbedingungen, da eines der Hauptziele des ESS die Durchführung der einzelnen Länderstudien unter Einhaltung möglichst hoher methodischer Standards der Umfrageforschung ist. Unter anderem wurde für die Teilnehmerländer des ESS eine Ausschöpfungsquote von (mindestens) 70% als Zielwert formuliert. Dieser absolute „benchmarking“-Charakter des ESS garantierte zum einen eine entsprechende Motivation für den Einsatz adäquater Maßnahmen zur Erreichung dieser Vorgabe, zum anderen trug dies dazu bei, dass sämtliche benötigten Ausgangsinformationen über die Verweigerer auf sehr hohem Qualitätsniveau in Form von sehr differenzierten Kontaktprotokollen verfügbar und aufgrund von Absprachen mit dem Erhebungsinstitut auch zugänglich waren (Philippens & Billiet 2004; Neller 2004). Dies ist – wie oben beschrieben – keineswegs eine Selbstverständlichkeit. Vergleichbare Projekte

6 Einen Überblick über Ausschöpfungsquoten für verschiedene Erhebungsmethoden im Vergleich und jeweils mögliche Strategien zu deren Verbesserung liefern Porst et al. 1998.

haben weitaus weniger genaue Daten und Informationen über die einzelnen Verweigerungsgründe und/oder diese sind nur auf der Aggregatebene verfügbar. Ein weiterer Vorteil der Stichprobe des ESS ist, dass es sich um eine Einwohnermeldeamtsstichprobe handelt, d.h. die ausgewählten Adressen lagen vorab als „Bruttostichprobe“ vor. Eine unkontrollierte Substitution durch das Erhebungsinstitut oder die Interviewer war dadurch ausgeschlossen.

4 Anknüpfungspunkte und Unterschiede zu vorhandenen Verweigererstudien

Autoren, die sich mit der Problematik der Interviewsituation und deren Implikationen für die Teilnahmebereitschaft der Befragten befasst haben, kommen zu dem Schluss, dass es den „grundsätzlichen“ Verweigerer eigentlich gar nicht gibt (Esser 1986; ähnlich: Reuband & Blasius 1996, 2000). Einen Ansatzpunkt kann die genauere Analyse von Verweigerungsgründen bzw. Überzeugungsstrategien für die Interviewteilnahme bieten: „The theory asserts that there are identifiable parts of the interaction between interviewers and sample persons and that these are predictive of the participation decision. Key research issues are whether these are observable at all, whether they are observable by the interviewer involved in the interaction, and whether the interviewer can document them in order to study their role in the participation process. Are tape recordings of the interaction the only method of measuring the interaction?“ (Groves et al. 1992: 490). Sturgis und Campanelli (1998) beispielsweise untersuchten in Großbritannien Überzeugungsstrategien und deren Erfolg mittels Tonbandaufzeichnungen der „doorstep-Gespräche“ zwischen Interviewer und Zielperson. Hierbei stand allerdings der „Erstkontakt“ zwischen Interviewer und Zielperson im Blickpunkt des Interesses.

Die hier beschriebene Non-Response-Studie geht einen Schritt weiter und setzt, wie in Abschnitt 3.1 beschrieben, bei den bereits als Verweigerern klassifizierten Zielpersonen an. Dies tun z.B. auch Erbslöh und Koch (1988) in ihrer Non-Response-Studie zum ALLBUS 1986, deren Design Anknüpfungspunkte für die vorliegende Verweigererstudie bietet. In dieser Untersuchung wurden mittels einer telefonischen Befragung u.a. spezifische Ursachen für die Nichtteilnahme und die Verweigerungsgründe analysiert (Zeitgründe, Einstellung zu Umfragen, Angst/Misstrauen, Alter/Gesundheit, Sonstiges). Da diese Non-Response-Studie jedoch erst nach Abschluss der ALLBUS-Haupterhebung stattfand, konnte nicht versucht werden, die Verweigerer noch zu einer Teilnahme zu bewegen. In der in den Niederlanden im Jahr 2000 durchgeführten Verweigererstudie von Stoop (2004) wurde dagegen angestrebt, 329 Verweigerer mit diversen Strategien noch zu einer Interviewteilnahme an der 1999 gelaufenen Erhebung „Amenities and Services Utilization Survey“ (AVO) zu motivieren. Dabei wurde unter anderem auf hochwertige Geschenke und beträchtliche Geldsummen als Incentives zurückgegriffen. Darüber hinaus mussten die

nochmals kontaktierten Verweigerer nur einen gegenüber der ursprünglichen Erhebung stark reduzierten Fragebogen beantworten und konnten sich den Interviewmodus (face-to-face, telefonisch, schriftlich, online) selbst aussuchen. Dazu kamen Maßnahmen wie eine sehr enge Supervision der Interviewer und eine höhere Bezahlung. Mit Hilfe dieser Ansätze konnten mehr als 70% der ursprünglichen Verweigerer von einer Teilnahme an der Nachfolgestudie des AVO überzeugt werden (Details vgl. Stoop 2004).

Das Design der hier beschriebenen Studie beinhaltet analog zu der Untersuchung von Stoop ebenfalls eine Nachkontaktierung der Verweigerer mit dem expliziten Ziel ihrer „Konvertierung“, d.h. ihrer Motivation zur Interviewteilnahme. Im Gegensatz zur Studie von Stoop (2004) fand diese Nachkontaktierung jedoch im laufenden Feldprozess statt, für die Interviewer war kein Wechsel der Erhebungsmethode möglich, der Fragebogen der eigentlichen Studie wurde nicht reduziert und es wurden im Unterschied zu der dort gewählten Strategie auch keine zusätzlichen Incentives für die Interviewer oder diejenigen Personen, die nicht teilnahmebereit waren, eingesetzt.

5 Ergebnisse

5.1 Eignung telefonischer Konvertierungsmaßnahmen als Instrument der Motivation zur Teilnahme an Umfragen

Voraussetzung für den Eingang einer Adresse in die Konvertierungsstudie war die Verfügbarkeit einer Telefonnummer. Aus dem Ausgangspool von insgesamt 1369 Verweigerern konnten für 692, also über 50% der Adressen, Telefonnummern ermittelt werden. Mit 482 dieser Personen (35% der Verweigerer insgesamt bzw. 85% der Adressen mit verfügbaren Telefonnummern) konnte ein Telefoninterview mit dem in 3.1 exemplarisch beschriebenen Konvertierungsleitfaden durchgeführt werden (vgl. Tabelle 1).

Die Erfahrungen der Interviewer mit dem eingesetzten Konvertierungsleitfaden waren durchweg gut, so dass die Bilanz für die verwendete Strategie der telefonischen Verweigererkonvertierung im Hinblick auf die Eignung des „Konvertierungsinstruments“ positiv ausfällt. Dieser Befund stützt auch die *allgemeinere* Vermutung, dass sich die intensive Versorgung und Schulung von Interviewern mit ausgearbeiteten, auf unterschiedliche Verweigerungsgründe abgestimmten Argumentationsstrategien positiv auf die Kooperationsbereitschaft der Zielpersonen und die Motivation der Interviewer auswirken. Jedoch gibt es auch grundlegende Probleme bei der Realisierung derartiger Maßnahmen in Form von *Telefoninterviews*. Hier sind neben der grundsätzlichen Schwierigkeit nicht verzeichneter Telefonnummern vor allem die Nichterreichbarkeit der Zielpersonen, z.B. aufgrund der Schaltung von Anrufbeantwortern, sowie die Verhinderung des direkten Kontaktes zur Zielperson, sofern diese nicht selbst das Telefongespräch entgegennimmt, zu nennen (vgl. Tabelle 1).

Tabelle 1 Ergebnis der Konvertierungsmaßnahme insgesamt

| | N | % |
|--|-------------|--------------|
| Gesamtzahl Verweigerer (ESS) | 1369 | 100,0 |
| Gesamtadressen mit verfügbarer Telefonnummer | 692 | 50,5 |
| davon: | 692 | 100,0 |
| nicht abgenommen | 37 | 5,4 |
| besetzt | 8 | 1,2 |
| Anrufbeantworter | 26 | 3,8 |
| Auskunftston | 18 | 2,6 |
| Schon befragt | 1 | 0,1 |
| ZP in Feldzeit nicht mehr erreichbar | 12 | 1,7 |
| ZP existiert nicht unter diesem Anschluss | 17 | 2,5 |
| ZP wohnt nicht mehr dort | 6 | 0,9 |
| Summe Ausfälle | 125 | 18,1 |
| Verbleibende Adressen | 567 | 81,9 |
| davon: | 567 | 100,0 |
| Kontakt, aber kein (vollständiges) Konvertierungsinterview | 85 | 15,0 |
| vager Termin für Konvertierungsgespräch | 25 | 4,4 |
| definitiver Termin | 0 | 0,0 |
| verweigert (krank) | 4 | 0,7 |
| verweigert (Zugang zu ZP nicht möglich) | 36 | 6,4 |
| vorzeitiger Abbruch des Interviews | 7 | 1,2 |
| verweigert (kein(e) Lust oder Interesse) | 11 | 1,9 |
| verweigert (kein Gespräch zum Thema dieser Studie) | 2 | 0,4 |
| Durchgeführte Konvertierungsinterviews | 482 | 85,0 |
| davon: | 482 | 100,0 |
| Nicht-Teilnehmer am Hauptinterview (ESS) | 387 | 80,3 |
| Bereitschaft für die Teilnahme am Hauptinterview (ESS) | 95 | 19,7 |
| davon: | 95 | 100,0 |
| tatsächlich geführte Interviews | 85 | 89,5 |
| valide Interviews nach Interviewerkontrolle | 83 | 87,3 |

5.2 Konvertierungspotential

Welcher Anteil der Verweigerer kann zu einer Interviewteilnahme „konvertiert“ werden? Im Ergebnis der Maßnahme (Tabelle 1) konnte von 95 Personen im Konvertierungsinterview die telefonische Zusage eingeholt werden, doch noch an dem Interview teilzunehmen. Mit 85 dieser ursprünglichen Verweigerer konnte später tatsächlich ein Interview geführt werden.⁷

Bezieht man die Anzahl der aufgrund der Konvertierungsmaßnahme realisierten Interviews auf die Gesamtzahl aller 1369 Verweigerer in der Studie, ergibt sich eine Gesamterfolgsquote von 6,2% (bzw. 6,1%, sofern nur die validen realisierten Interviews einbezogen werden). Immerhin knapp 3% der letztlich im Rahmen des ESS zur Verfügung stehenden 2919 verwertbaren Fälle gehen damit auf das Konto der Konvertierungsmaßnahme. Insgesamt liegt der Konvertierungsanteil jedoch deutlich unter den 15% von der Teilnahme überzeugten Verweigerer, die z.B. Schräpler (2000) mit Daten aus der ersten Welle des SOEP (Sample A, 1984) berichtet. Dies könnte auf die möglicherweise unterschiedliche Intensität oder Qualität der durchgeführten Maßnahmen, aber auch auf die mittlerweile weiter erschwerten Rahmenbedingungen (z.B. verschlechtertes Umfrageklima, De Heer 1999) für die Durchführung von Umfragen zurückzuführen sein.

Betrachtet man die Ausschöpfungsquote der deutschen Teilstudie des ESS, ergibt sich, dass diese durch die erfolgreich konvertierten Interviewteilnehmer um knapp 2 Prozentpunkte erhöht werden konnte (Ausschöpfungsquote ohne Konvertierte: 57,9%, mit Konvertierten: 59,6%). Insbesondere vor dem Hintergrund, dass eine möglichst hohe Ausschöpfung als gängiges und wichtiges Qualitätskriterium für repräsentative Befragungen gilt (so wurde z.B. den ESS-Teilnehmerländern ein Ausschöpfungsziel von 70% vorgegeben), ist dieses Ergebnis bedeutsam.

5.3 Verweigerergruppen

Die Verweigerer können nach den unterschiedlichen Gründen, die sie für die Ablehnung einer Interviewteilnahme angegeben hatten, in Gruppen eingeteilt werden. Welche Verweigerergruppen können am häufigsten zu einem Interview geführt werden? Betrachtet man die von den Teilnehmern der Maßnahme angegebenen Verweigerungsgründe im Detail (Tabelle 2), zeigen sich die besten Konvertierungsquoten für Personen, die zunächst die folgenden Ablehnungsgründe mitgeteilt hatten: „Kein Interesse“, „Keine Zeit“ und „Grundsätzliche Verweigerung“.

⁷ Insgesamt wurden 83 valide Interviews realisiert, da nach der abschließenden Interviewerkontrolle zwei aus der Konvertierung hervorgegangene Interviews aus dem Datensatz ausgeschlossen wurden.

Tabelle 2 Ergebnis der Konvertierungsmaßnahme nach Verweigerungsgründen

| Eingangscodierung in Konvertierung (Verweigerungsgründe) | Gesamt Gruppe der Nichtkooperativen | | Gesamt Verweigerer in der Konvertierungsmaßnahme*) | | Ergebnis der Konvertierung | | | | |
|--|-------------------------------------|------|--|------|---|------|--|------|--|
| | | | | | Bereitschaft zum Interview (Prozentuierungsbasis: Verweigerer in der Konvertierungsmaßnahme*) | | Keine Bereitschaft (Bestätigung der Verweigerung) (Prozentuierungsbasis: Verweigerer in Konvertierungsmaßnahme*) | | Konvertierungserfolg n. Verweigerungsgründen (Prozentuierungsbasis: Verweigerer in den einzelnen Kategorien) |
| | abs | % | abs | % | abs | % | abs | % | |
| ZP lt. Auskunft vorübergehend krank (kein Kont.) | 20 | 1,5 | 1 | 0,2 | 1 | 0,2 | | | 100,0 |
| ZP vorübergehend krank | 12 | 0,9 | 1 | 0,2 | | | 1 | 0,2 | 0,0 |
| Kontakt zu ZP verhindert | 30 | 2,2 | 4 | 0,8 | | | 4 | 0,8 | 0,0 |
| Durch Dritte verhindert | 25 | 1,8 | 3 | 0,6 | 1 | 0,2 | 2 | 0,4 | 33,3 |
| ZP lt. Auskunft nicht bereit zu Interview | 88 | 6,4 | 25 | 5,1 | 5 | 1,0 | 20 | 4,1 | 20,0 |
| ZP lässt sich verleugnen | 15 | 1,1 | 5 | 1,0 | 4 | 0,8 | 1 | 0,2 | 80,0 |
| Kein Interesse | 453 | 33,1 | 174 | 36,1 | 31 | 6,4 | 143 | 29,7 | 17,8 |
| Thema der Studie | 41 | 3,0 | 24 | 5,0 | 5 | 1,0 | 19 | 4,0 | 20,8 |
| Keine Zeit | 210 | 15,3 | 66 | 13,7 | 23 | 4,8 | 43 | 8,9 | 34,8 |
| ZP gibt keine persönlichen Auskünfte | 47 | 3,4 | 24 | 5,0 | 1 | 0,2 | 23 | 4,8 | 4,2 |
| Zu viele Umfragen | 33 | 2,4 | 7 | 1,5 | 1 | 0,2 | 6 | 1,3 | 14,3 |
| Länge des Interviews | 35 | 2,6 | 12 | 2,5 | 2 | 0,4 | 10 | 2,1 | 16,7 |
| Grundsätzliche Verweigerung | 360 | 26,3 | 136 | 28,3 | 21 | 4,4 | 115 | 23,9 | 15,4 |
| Gesamt | 1369 | 100 | 482 | 100 | 95 | 19,7 | 387 | 80,3 | |

Angaben: ZP=Zielperson. Zusammensetzung der Gesamtgruppe der Nichtkooperativen: zum Zeitpunkt der Fallauswahl für die Konvertierungsmaßnahme. *) Nur Verweigerer mit *vollständigem* Konvertierungsinterview.

Überraschend ist das Potenzial, das in der Gruppe der grundsätzlichen, „harten“ Verweigerer steckt, die Erhebungsinstitute üblicherweise in vergleichbaren Studien keiner erneuten Bearbeitung im Feldverlauf unterziehen würden. Über 15% der Personen aus der Gruppe der grundsätzlichen (harten) Verweigerer zeigten nach dem Telefoninterview Bereitschaft zur Interviewteilnahme (vgl. letzte Spalte von Tabelle 2). Damit liegt das Konvertierungspotential dieser Gruppe nur knapp unter dem der „nicht Interessierten“ oder dem von Zielpersonen, die nichts mit dem Thema des Interviews anfangen konnten. Von Letzteren signalisierten fast 18% bzw. über 20% nach dem Konvertierungsinterview ihre weitere Gesprächsbereitschaft für das Hauptinterview. Vor dem Hintergrund der allgemein verbreit-

teten Meinung, dass nur bzw. vor allem „weiche“ Verweigerungsgründe (wie „kein Interesse“) Ansatzpunkte für einen Meinungsumschwung bzw. eine Verhaltensänderung bei den Zielpersonen bergen, ist dieses Ergebnis besonders bemerkenswert. Offenbar sollten gängige Verfahrensweisen der Erhebungsinstitute, die ihre Bemühungen zur Konvertierung bisher vor allem auf die „weichen“ Verweigerer richten, überdacht werden.

Relativ gut sind auch die Chancen, „Verleugnungsstrategien“ der Zielpersonen über ein telefonisches Konvertierungsinterview zu durchbrechen. Fast alle Umfrageteilnehmer (vier von fünf), die sich beim zunächst erfolgten persönlichen Kontaktversuch der Interviewer an der Haustür von Dritten verleugnen ließen, waren nach dem telefonischen Kontakt doch noch gesprächsbereit. In der Gruppe, in der der direkte Kontakt zwischen Interviewer und Zielperson durch Dritte verhindert wurde, konnte immerhin noch eine(r) von drei zur Teilnahmebereitschaft konvertiert werden.

Am erfolgversprechendsten scheinen Konvertierungsversuche bei der Gruppe der Zielpersonen, die zunächst vorgibt, keine Zeit für ein Interview zu haben. Mehr als jede(r) Dritte aus dieser Verweigerergruppe lässt sich mit Hilfe der verwendeten Überzeugungsstrategien doch noch zur Äußerung einer prinzipiellen Teilnahmebereitschaft bringen.

Trotz dieser Erfolge konnte jedoch bei der Mehrheit der Verweigerer kein Erfolg der Konvertierungsmaßnahme verzeichnet werden. Über 80% bestätigten in den Telefoninterviews ihre zuvor formulierte Ablehnung einer Interviewteilnahme. Angesichts des hohen Aufwands scheint der Einsatz von Instrumenten wie der hier praktizierten telefonischen „Nachbearbeitung“ der Verweigerer daher nur dann sinnvoll, wenn damit Personengruppen erreicht werden können, die möglichst repräsentativ für diejenigen Gruppen von Zielpersonen sind, die sich allen Interviewerbemühungen entziehen.

5.4 Sozio-demographische Charakteristika der konvertierten und der nicht konvertierten Verweigerer

Lynn et al. (2002) argumentieren, dass es generell lohnenswerter scheint, zusätzliche Feldmaßnahmen vor allem auf die schwer Erreichbaren und weniger auf die Verweigerer zu konzentrieren, da trotz intensiver Bemühungen nur ein kleiner Teil der Verweigerer konvertiert werden kann. Dagegen könne durch verbesserte Kontaktstrategien usw. ein deutlich höherer Teil der schwer Erreichbaren zu einem Interview geführt werden. Der entscheidende Punkt für die Legitimation von Anstrengungen in Bezug auf die Konvertierung von Verweigerern ist damit, inwiefern die konvertierten Verweigerer repräsentativ für die weiterhin verweigernden Zielpersonen sind und in welchem Maße die nachträglich überzeugten Interviewteilnehmer zur Verbesserung der Repräsentativität der Stichprobe – als Aspekt der Stichprobenqualität – beitragen. Häufig wird angenommen bzw. vorausge-

setzt, dass die sogenannten „temporary refusals“ den endgültigen Verweigerern ähnlicher seien als die von Anfang an teilnahmebereiten Zielpersonen und dass daher die Steigerung der Ausschöpfungsquote durch das Überzeugen dieser Verweigerer zu einer repräsentativen Stichprobe führe (vgl. z.B. Philippens & Billiet 2004).

Generell wird in der Literatur berichtet, dass Vergleiche zwischen von Anfang an kooperativen Zielpersonen und konvertierten Verweigerern in der Regel zu folgendem Resultat führen: Bei Verweigerern sind Frauen, Personen über 45, Personen aus unteren sozialen Schichten bzw. mit geringerer formaler Bildung tendenziell überrepräsentiert (vgl. z.B. die Ergebnisse und den Literaturüberblick bei Reuband & Blasius 2000).

Jedoch können auf der Basis von Analysen der Charakteristika *konvertierter* Verweigerer lediglich Vermutungen über die Eigenschaften *hartnäckiger* Verweigerer angestellt werden. Inwiefern sich diese Gruppen wirklich ähneln, bleibt in den meisten Studien eine offene Frage (vgl. z.B. Smith 1984).

Die vorliegenden Daten bieten die Möglichkeit, diesen Aspekt zu untersuchen. Im Rahmen des Gesamtprojektes waren die Interviewer angehalten, für Personen, die sich nicht zu einer Interviewteilnahme überreden ließen, mittels sogenannter „Verweigererfragebögen“ zumindest einige Basisdaten zu erheben. Diese können der Schätzung von Effekten dienen, die durch die entsprechenden Stichprobenausfälle entstehen. Neben klassischen soziodemographischen Merkmalen wie Alter, Geschlecht und Haushaltssituation wurden im Verweigererfragebogen auch der höchste allgemeinbildende Schulabschluss und das politische Interesse abgefragt. Diese Fragen wurden analog zu den Fragen des Hauptinterviews des ESS gestellt. Für 1369 nicht teilnahmebereite Zielpersonen konnten 633 Verweigererfragebögen erfasst werden, was einem Anteil von 46% entspricht. In 531 dieser 633 Fälle handelte es sich bei der kontaktierten Person, die Auskunft zu den Fragen des Verweigererfragebogens gab, auch tatsächlich um die Zielperson. Im Hinblick auf die Angaben zu Alter, Geschlecht und Nationalität war im Gegensatz zu den meisten anderen Studien eine Kontrolle bzw. Ergänzung durch die Daten der Einwohnermeldeämter möglich, die aus der Stichprobenziehung des ESS vorliegen. So bietet sich die Möglichkeit, für alle hartnäckigen Verweigerer zumindest diese Angaben zuverlässig zu analysieren. Angaben zum höchsten Schulabschluss liegen immerhin noch für 257 (48,4%) der Verweigerer vor, beim politischen Interesse sind es 199 (37,5%).

Auf Grund der Tatsache, dass nicht für alle Verweigerer entsprechende Fragebögen vorliegen, entsteht in der hier vorgenommenen Analyse wiederum ein Non-Response-Problem, d.h. die erhobenen Charakteristika der dauerhaften Verweigerer können nur in eingeschränktem Maße als repräsentativ betrachtet werden. Diesem Problem müssen sich jedoch alle vergleichbaren Studien stellen (vgl. z.B. Schnell 1997: 134; Schräpler 2000: 127).

Wie Tabelle 3 zeigt, stammen die konvertierten Verweigerer deutlich häufiger aus den *neuen Bundesländern* als die übrigen Verweigerergruppen. Damit bestätigt sich das z.B. aus dem Kontext von Panelstudien (Neller 1999, 2000) bekannte Ergebnis, dass die Bürger der neuen Bundesländer insgesamt leichter zu einer Interviewteilnahme zu motivieren sind als die Westdeutschen. Möglicherweise ist dies auf eine größere Offenheit und geringere Befragungsmüdigkeit der Ostdeutschen vor dem Hintergrund einer weniger langen Reihe von (auch negativen) Erfahrungen mit entsprechenden Erhebungen zurückzuführen.

Frauen sind in allen untersuchten Verweigerergruppen gegenüber der realisierten Stichprobe etwas stärker vertreten, wobei die konvertierten Verweigerer tendenziell eher weiblich als männlich sind. In Bezug auf das *Alter* ergeben sich im Gegensatz zu den moderaten Differenzen für den Faktor Geschlecht deutliche Abweichungen zwischen den konvertierten und den übrigen Verweigerern. Die besten Erfolge haben die verwendeten Überzeugungsstrategien in der Gruppe der unter 30-Jährigen, während vor allem Personen höheren Alters im Vergleich mit den Verweigerern insgesamt und den nicht Konvertierten unterrepräsentiert sind. Insgesamt bestätigen sich damit Erkenntnisse aus einigen anderen Studien: Dauerhafte Verweigerer sind tendenziell eher weiblich und eher älter (vgl. z.B. Smith 1983; Schräpler 2000). Gleichzeitig sind Frauen jedoch auch offener für Überzeugungsstrategien. Auch Stoop (2004) kommt in ihrer Untersuchung für die Niederlande zu diesem Ergebnis. Bei Schräpler (2000) findet sich die Vermutung, dass ein höheres Bildungsniveau hinzukommen müsse, um die Erfolgsaussichten für die Motivation zur Interviewteilnahme bei Frauen zu erhöhen. Diese Hypothese kann auch mit den vorliegenden Daten gestützt werden (auf die Vorlage von Tabellen wird verzichtet). Positive Effekte im Hinblick auf die Stichprobenqualität waren jedoch nur im Hinblick auf das Geschlecht zu verzeichnen, da Frauen, wie der Vergleich mit Mikrozensusdaten aus dem Jahr 2002 zeigt, in der *Gesamtstichprobe ohne die Konvertierungsinterviews* (tabellarisch *nicht* ausgewiesen) leicht unterrepräsentiert waren. Negativ zu Buche schlägt, dass die bereits vorhandene relativ starke Unterrepräsentation von Älteren und die leichte Überrepräsentation der Jüngeren in der Stichprobe durch die Konvertierungsmaßnahme noch verstärkt wurden.

Im Hinblick auf die *Staatsangehörigkeit* zeigt sich, dass die Konvertierungsmaßnahme nur bei Personen deutscher Nationalität erfolgreich war. Verweigerer mit anderer Staatsangehörigkeit konnten nicht überzeugt werden. Ein positiver Effekt im Sinne einer Reduktion der Stichprobenverzerrungen ergab sich dadurch also nicht, im Gegenteil: Ein Abgleich mit Mikrozensusdaten belegt, dass die Unterrepräsentation von Bürgern mit nicht-deutscher Staatsangehörigkeit durch die Konvertierungsinterviews noch zunahm.

Ein deutlicher Unterschied zwischen den konvertierten Verweigerern und den Vergleichsgruppen findet sich für die *Haushaltsgröße*. Während die Singleanteile bei den nicht kon-

vertierten Verweigerern und den Verweigerern insgesamt mit ca. 12% nahezu identisch sind, lebt bei den Konvertierten jeder vierte alleine. Diese sind damit zwar untypisch für die übrigen Verweigerer, verbessern aber immerhin, wenn auch in geringem Umfang, die Stichprobenqualität, da die Singles insgesamt etwas zu selten vertreten waren.

Kein positiver Effekt auf die Stichprobe ergibt sich für die Variable *Bildungsniveau*. Die konvertierten Verweigerer erweisen sich wiederum als sehr untypisch für die übrigen Verweigerergruppen. Mehr als jede vierte Zielperson, die nachträglich zu einer Interviewteilnahme motiviert werden konnte, hat Fachhochschulreife oder Abitur, während dies nur bei 10 bzw. 12% der hartnäckigen Verweigerer und der Verweigerer insgesamt der Fall ist. Damit bestätigt sich einmal mehr, dass offenbar vor allem höher Gebildete für die Teilnahme an Befragungen gewonnen werden können, insbesondere wenn die Erhebungen – wie der ESS – inhaltlich anspruchsvoll sind und sich auf politisch-gesellschaftliche Themen beziehen. Für die Repräsentativität der Stichprobe ergibt sich dadurch wiederum kein günstiger Effekt, da höher Gebildete bereits überrepräsentiert waren und dieser Effekt durch die Konvertierungsinterviews noch verstärkt wurde.

Zu dem aus zahlreichen Studien bekannten Befund eines engen Zusammenhanges von Bildungsniveau und politischer Involvierung passt das Resultat für das *politische Interesse* der unterschiedlichen Verweigerergruppen. Deutlich mehr als die Hälfte der konvertierten Verweigerer sind sehr oder ziemlich an Politik interessiert, während jeweils ca. 80% der übrigen Verweigerergruppen wenig oder überhaupt kein politisches Interesse haben. Vor allem höher Gebildete und politisch Interessierte, die jedoch untypisch für die Verweigerer insgesamt sind, konnten also durch die verwendeten Konvertierungsstrategien erreicht werden.

Beurteilt man die Effekte der Konvertierungsmaßnahme im Hinblick auf ihren Beitrag zur Reduktion eines Non-Response-Bias durch die Unterrepräsentation bestimmter Gruppen, so ist festzustellen, dass die Konvertierungsinterviews lediglich im Hinblick auf den Anteil der Frauen und der Alleinlebenden einen Beitrag zur Verbesserung der Stichprobenqualität leisten konnten. Die Bilanz des Vergleichs der Charakteristika der nicht teilnahmebereiten Zielpersonen fällt vor dem Hintergrund einer wünschenswerten Ähnlichkeit der konvertierten und der übrigen Verweigerer ebenfalls ernüchternd aus. Mit Ausnahme des Faktors Geschlecht weisen die nachträglich zur Teilnahme an einem Interview motivierten Zielpersonen kaum Gemeinsamkeiten mit den übrigen Verweigerern auf, sie ähneln in ihrer Struktur vielmehr in fast allen Aspekten sehr viel stärker den übrigen Interviewteilnehmern, die mittels der üblichen Methoden überzeugt werden konnten. Auch mit Hilfe der Konvertierungsinterviews konnten die „traditionellen“, typischen Verweigerer also nicht erreicht werden.

Tabelle 3 Konvertierte und nicht konvertierte Verweigerer im Vergleich

| | konvertierte Verweigerer | | nicht konvert. Verweigerer (Verweigererfragebogen bzw. Einwohnermeldeamtinfo) | | Verweigerer insgesamt (Verweigererfragebogen bzw. Einwohnermeldeamtinfo) | | realisierte Stichprobe des ESS 1 (2002/2003) | | Mikrozensus 2002 |
|-----------------------------------|--------------------------|-----|---|-----|--|------|--|------|------------------|
| <i>Region</i> | % | abs | % | abs | % | abs | % | abs | % |
| West | 54,2 | 45 | 66,4 | 265 | 65,1 | 891 | 62,4 | 1821 | |
| Ost | 45,8 | 38 | 33,6 | 134 | 34,9 | 478 | 37,6 | 1098 | * |
| Total (%/N) | 100 | 83 | 100 | 399 | 100 | 1369 | 100 | 2919 | |
| <i>Geschlecht</i> | | | | | | | | | |
| männlich | 43,4 | 36 | 45,4 | 182 | 44,9 | 615 | 48,2 | 1407 | 48,4 |
| weiblich | 56,6 | 47 | 54,4 | 217 | 55,1 | 754 | 51,8 | 1512 | 51,6 |
| Total (%/N) | 100 | 83 | 100 | 399 | 100 | 1369 | 100 | 2919 | 100 |
| <i>Alter</i> | | | | | | | | | |
| 15-29 | 25,0 | 21 | 11,2 | 45 | 13,2 | 181 | 18,9 | 548 | 17,4 |
| 30-39 | 20,0 | 17 | 13,0 | 52 | 17,1 | 234 | 19,4 | 562 | 17,4 |
| 40-49 | 20,0 | 17 | 20,2 | 81 | 18,8 | 257 | 19,0 | 550 | 17,6 |
| 50-59 | 10,0 | 8 | 17,3 | 69 | 12,9 | 176 | 15,7 | 455 | 14,6 |
| 60-69 | 10,0 | 8 | 20,2 | 80 | 19,3 | 264 | 15,9 | 461 | 16,6 |
| 70+ | 15,0 | 12 | 18,1 | 72 | 18,8 | 257 | 11,1 | 322 | 16,4 |
| Total (%/N) | 100 | 83 | 100 | 399 | 100 | 1369 | 100 | 2898 | 100 |
| <i>Staatsangehörigkeit</i> | | | | | | | | | |
| deutsch | 100 | 79 | 96,8 | 362 | 97,4 | 1218 | 95,9 | 2799 | 91,1 |
| andere | 0 | 0 | 3,2 | 12 | 2,6 | 33 | 4,1 | 120 | 8,9 |
| Total (%/N) | 100 | 79 | 100 | 374 | 100 | 1251 | 100 | 2919 | 100 |
| <i>Haushaltssituation</i> | | | | | | | | | |
| allein lebend | 25,3 | 21 | 11,9 | 19 | 12,4 | 58 | 18,9 | 550 | 20,7 |
| Mehrpers.haush. | 74,7 | 62 | 88,1 | 141 | 87,6 | 411 | 81,1 | 2361 | 79,3 |
| Total (%/N) | 100 | 83 | 100 | 160 | 100 | 469 | 100 | 2911 | 100 |

Fortsetzung Tabelle 3

Fortsetzung Tabelle 3 Konvertierte und nicht konvertierte Verweigerer im Vergleich

| | konvertierte Verweigerer | | nicht konvert. Verweigerer (Verweigererfragebogen bzw. Einwohnermeldeamtinfo) | | Verweigerer insgesamt (Verweigererfragebogen bzw. Einwohnermeldeamtinfo) | | realisierte Stichprobe des ESS 1 (2002/2003) | | Mikrozensus 2002 |
|-------------------------------------|--------------------------|-----|---|-----|--|-----|--|------|------------------|
| Bildungsniveau | % | abs | % | abs | % | abs | % | abs | % |
| noch Schüler | 3,6 | 3 | 1,4 | 1 | 3,0 | 8 | 4,4 | 127 | 4,7 |
| kein Abschluss | 2,4 | 2 | 0 | 0 | 1,5 | 4 | 2,2 | 64 | 2,5 |
| Volks-Hauptschulab./ POS 8./9. Kl. | 26,5 | 22 | 48,6 | 36 | 49,2 | 126 | 33,4 | 966 | 45,3 |
| Mittl. Reife/Realschul./POS 10. Kl. | 39,8 | 33 | 40,5 | 30 | 33,7 | 87 | 33,6 | 972 | 26,8 |
| Fachhochschulreife | 7,2 | 6 | 2,7 | 2 | 5,5 | 14 | 5,9 | 171 | 20,7 |
| Abitur/EOS Abschl. 12. Kl. | 20,5 | 17 | 6,8 | 5 | 7,0 | 18 | 20,4 | 591 | |
| Total (%/N) | 100 | 83 | 100 | 74 | 100 | 257 | 100 | 2892 | 100 |
| Politisches Interesse | | | | | | | | | |
| sehr interessiert | 19,3 | 16 | 5,9 | 6 | 4,3 | 9 | 20,8 | 607 | - |
| ziemlich interessiert | 41,0 | 34 | 14,9 | 15 | 15,6 | 31 | 42,4 | 1238 | - |
| wenig interessiert | 28,9 | 24 | 34,7 | 35 | 35,8 | 71 | 30,3 | 884 | - |
| überhaupt nicht int. | 10,8 | 9 | 44,6 | 45 | 44,4 | 88 | 6,5 | 190 | - |
| Total (%/N) | 100 | 83 | 100 | 101 | 100 | 199 | 100 | 2919 | - |

Konvertierte Verweigerer: nur konvertierte Verweigerer, für die später ein valides Interview realisiert werden konnte. *Nicht konvertierte Verweigerer:* Verweigerer, die an der telefonischen Konvertierungsmaßnahme teilgenommen hatten, aber nicht von einer Interviewteilnahme überzeugt werden konnten. *Verweigerer insgesamt:* Gesamtgruppe der für die Konvertierungsmaßnahme ausgewählten Verweigerer. *Angaben zur realisierten Stichprobe des ESS 1:* Verteilung im *endgültigen Datensatz, d.h. einschließlich der Konvertierungsinterviews*. Hinweise zu den Mikrozensusdaten: Entsprechend der Grundgesamtheit für die Stichprobenziehung des ESS Mikrozensusangaben für Personen, die 15 oder älter sind. *) Für die Stichprobenziehung wurde ein Oversampling in Bezug auf den Anteil der Ostdeutschen vorgegeben (Verhältnis Ost-West-Deutschland: 1 zu 2; getrennte Stichprobenziehung für Ost- und Westdeutschland). Ein Vergleich mit den Mikrozensusdaten im Hinblick auf die Abweichungen der unterschiedlichen Gruppen ist für die Variable Region Ost/West daher nicht sinnvoll. Bildungsniveau: Keine getrennten Angaben für Fachhochschulreife und Hochschulreife verfügbar. Quelle: Sonderauswertungen aus dem Mikrozensus 2002, Bundesamt für Statistik.

Insgesamt bestätigen die hier vorgestellten Resultate die Ergebnisse anderer Studien (z.B. Lynn et al. 2002; Stoop 2004): Die dauerhaften, nicht konvertierbaren Verweigerer bilden eine Gruppe, die sich deutlich von den konvertierbaren Verweigerern unterscheidet. Letztere sind in den meisten Aspekten der Charakteristika der Gesamtstichprobe sehr ähnlich. D.h. auch mit den hier eingesetzten Zusatzmaßnahmen konnten diejenigen verweigernden Zielpersonen, die neben der Gruppe der nicht Erreichten zur Verzerrung der Stichprobe beitragen, nur sehr bedingt oder überhaupt nicht erreicht werden.

6 Zusammenfassung

Es ist ein bekanntes Phänomen der Umfrage- bzw. Non-Response-Forschung, dass die Teilnahmebereitschaft der Bürger an Befragungen sinkt. Allerdings kann versucht werden, diesem Trend mit Hilfe von aufwändigen, immer wieder neu zu konzipierenden und fortzuentwickelnden Zusatzmaßnahmen der Erhebungsinstitute entgegen zu steuern. Vor diesem Hintergrund wurde die hier vorgestellte Methodenstudie im Bereich der Umfrage bzw. Non-Response-Forschung durchgeführt. Darüber hinaus stellt sich die Frage, inwiefern die durch Maßnahmen der Verweigererkonvertierung erreichten höheren Ausschöpfungsquoten zu einer Verbesserung der Stichproben- bzw. Datenqualität beitragen.

Als wichtige Voraussetzung für die erfolgreiche Konvertierung der Verweigerer hat sich die Verwendung eines geeigneten Gesprächsleitfadens mit überzeugenden Argumenten für unterschiedliche Ausgangssituationen der Verweigerung erwiesen. Dieses eigens für das Projekt entwickelte Instrument hat sich angesichts der erreichten Konvertierungsquote zumindest aus der Sicht der Interviewer prinzipiell bewährt und kann als Ausgangspunkt für weitere Konvertierungsstudien dienen. Auch der Einsatz des Verweigererfragebogens zur Erfassung von Merkmalen der nicht konvertierten Verweigerer verlief recht erfolgreich. Auf diese Weise können wichtige Zusatzinformationen über sozial-strukturelle und andere Charakteristika dieser Gruppe gewonnen werden.

Insgesamt hat die im Rahmen der ersten Welle des ESS in Deutschland durchgeführte Verweigererstudie gezeigt, dass sogar bei Personen, die die Teilnahme an einer Befragung zunächst kategorisch verweigerten, durchaus ein Konvertierungspotential vorhanden ist. 1369 Verweigerer aus dem ESS bildeten die Ausgangsstichprobe für die Konvertierungsmaßnahme. Es war möglich, mit mehr als einem Drittel der Verweigerer ein Konvertierungsgespräch zu führen. Fast 7% der ursprünglichen Verweigerer konnten zur Äußerung ihrer Interviewteilnahmebereitschaft bewogen werden. Über 6% nahmen schließlich am Hauptinterview des ESS teil. Über 15% der grundsätzlichen (harten) Verweigerer zeigten nach dem Telefoninterview Bereitschaft zur Interviewteilnahme. Damit liegt das Konvertierungspotential dieser Gruppe nur wenig unter dem der „nicht Interessierten“, von denen fast 18% nach dem Konvertierungsinterview ihre weitere Gesprächsbereitschaft für das Hauptinterview signalisierten. Die Gesamtausschöpfungsquote der deutschen Teilstudie des ESS konnte dadurch um knapp zwei Prozentpunkte erhöht werden.

Es zeigt sich also, dass es sich zur Erhöhung der Ausschöpfungsquote nicht nur lohnt, die sogenannten „weichen“ Verweigerer noch einmal anzugehen, sondern dass auch ein großer Teil der „harten“ Verweigerer – also eine Gruppe, die in der Regel nicht Bestandteil von „Nachbearbeitungsprozessen“ im Feldverlauf ist – mit einigem Erfolg in eine solche Maßnahme einbezogen werden kann und sollte. Vor dem Hintergrund der verbreiteten Ein-

schätzung, dass nur bzw. vor allem „weiche“ Verweigerungsgründe (wie „kein Interesse“) Ansatzpunkte für einen Meinungsumschwung bei den Zielpersonen bergen, ist dieses Ergebnis des Projektes bemerkenswert.

Bewertet man allerdings den *Nutzen* dieser Konvertierungsmaßnahme nicht nur im Hinblick auf die Erhöhung der Fallzahl bzw. der Ausschöpfungsquote, sondern anhand der Kriterien der Ähnlichkeit zwischen den konvertierten und den übrigen Verweigerern sowie den Effekten auf die Reduktion der Verzerrungen der Stichprobe des ESS, gelangt man zu einer ähnlichen Einschätzung wie Stoop (2004: 44) in ihrer AVO-Analyse für die Niederlande: Die Differenzen zwischen den konvertierten und den übrigen Verweigerern sind groß, die positiven Wirkungen im Hinblick auf eine Korrektur von Stichprobenverzerrungen sehr begrenzt. In einigen Aspekten erweist sich die Konvertierungsmaßnahme sogar als eher kontraproduktiv, da sie am besten für diejenigen Gruppen zu funktionieren scheint, die sowieso kooperativ und bereits eher zu stark als zu gering in der Stichprobe vertreten sind.

Diese Befunde stehen im Gegensatz zu den Resultaten einer Untersuchung von Philippens und Billiet (2004), die mit Daten aus den ebenfalls im Rahmen des ESS durchgeführten Non-Response-Nachbearbeitungen in den Niederlanden, Großbritannien und der Schweiz zu dem Ergebnis kommen, dass die konvertierten Verweigerer eher älter sind, ein geringeres Bildungsniveau haben und sich weniger für Politik interessieren. Hier haben die Konvertierungsmaßnahmen also wie erhofft zur Reduktion der Stichprobenverzerrungen beitragen. Um diese widersprüchlichen Resultate zu erklären, sind weitere Non-Response-Studien notwendig. Nur dann können genauere Einschätzungen getroffen werden, inwiefern z.B. Unterschiede in der Definition und Auswahl der Verweigerergruppen, der verwendeten Konvertierungsstrategien, des Erhebungsdesigns oder des nationalen „Umfrageklimas“ eine Rolle spielen. Insgesamt müssen die hier präsentierten Resultate vorerst im Kontext der beschriebenen Rahmenbedingungen der Studie gesehen werden und sind nicht ohne weiteres verallgemeinerbar.

Als vorläufiges Fazit und Empfehlung für zukünftige Studien in der Bundesrepublik, die eine Reduktion der Stichprobenverzerrung durch Senkung der Verweigererzahlen erreichen möchten, kann auf den Vorschlag von Stoop (2004) verwiesen werden, die Verweigererkonvertierung auf bestimmte Gruppen, die in der Regel in Stichproben unterrepräsentiert sind, zu konzentrieren. Dies hat dann zwar weniger positive Effekte auf die Höhe der Ausschöpfungsquote, gleicht aber Verzerrungen effektiver aus. Vor dem Hintergrund der Ergebnisse der hier präsentierten Verweigererstudie bedeutet dies vor allem, dass weitere und/oder andere Maßnahmen konzipiert werden müssen, die insbesondere auf die Konvertierung der weniger gebildeten und politisch interessierten Bevölkerungsschichten abzielen.

Literatur

- Allehoff, W. H. (1980). Fragen der Datenerhebung. Verweigerungsgründe. *Planung & Analyse*, 7, 26-30.
- Barnette, W. L. Jr. (1950). The Nonrespondent Problem in Questionnaire Research. *Journal of Applied Psychology*, 34, 397-398.
- Benson, S., Booman, W. P. & Clark, K. E. (1951). A Study of Interview Refusal. *Journal of Applied Psychology*, 35, 116-119.
- Bretschneider, M. unter Mitarbeit von Schumacher, J. (1996). DEMOS – Eine Datenbank zum Nachweis kommunaler Umfragen auf dem Weg zum Analyseinstrument. *ZA-Information* 38, 59-75.
- Ceccarelli, C., Coccia, G. & Crescenzi, F. (1998). An Evaluation of Nonresponse: Unit Nonresponse Bias in the Italian Households Budget Survey. In A. Koch & R. Porst (Ed.), *Nonresponse in Survey Research. ZUMA-Nachrichten Spezial* 4 (pp. 55-64). Mannheim.
- Couper, M. P. & De Leeuw, E. D. (2003). Nonresponse in Cross-Cultural and Cross-National Surveys. In J. Harkness, J. R. F. van de Vijver & P. Ph. Mohler (Ed.), *Cross-Cultural Survey Methods* (pp. 157-177). New York: Wiley.
- Daniel, W. W. (1975). Nonresponse in Sociological Surveys. A Review of Some Methods for Handling the Problem. *Sociological Methods & Research*, 3, 291-307.
- De Heer, W. (1999). International Response Trends: Results of an International Survey. *Journal of Official Statistics*, 15, 129-142.
- De Heer, W. (2000). Survey Practices in European Countries. In S. Carey (Ed.), *Measuring Adult Literacy. The International Adult Literacy Survey (IALS) in the European Context* (pp. 43-64). London: Office for National Statistics.
- De Leeuw, E. D. & De Heer, W. (2002). Trends in Household Survey Nonresponse: A Longitudinal and International Comparison. In R. M. Groves, D. A. Dillman, J. L. Eltinge & R. J. A. Little (Ed.), *Survey Nonresponse* (pp. 41-54). New York: Wiley.
- De Leeuw, E. D. & Hox, J. J. (1998). *Unit Non-Response. Prevention and Cure*. Unveröffentlichtes Paper, Zentralarchiv für Empirische Sozialforschung, Köln.
- De Maio, T. (1980). Refusals: Who, Where and Why. *Public Opinion Quarterly*, 44, 223-233.
- Erbslöh, B. & Koch, A. (1988). Die Non-Response-Studie zum ALLBUS 1986: Problemstellung, Design, erste Ergebnisse. *ZUMA-Nachrichten* 22, 29-44.
- Esser, H. (1973). Kooperation und Verweigerung beim Interview. In R. König & E. K. Scheuch (Ed.), *Studien zum Interview. Kölner Beiträge zur Sozialforschung und angewandten Soziologie, Bd. 16* (pp. 71-141). Meisenheim am Glan: Anton Hain.
- Esser, H. (1986). Über die Teilnahme an Befragungen. *ZUMA-Nachrichten* 18, 38-47.

- Fitzgerald, R. & Fuller, L. (1982). I Hear You Knocking But You Can't Come In. The Effects of Reluctant Respondents and Refusers on Sample Survey Estimate. *Sociological Methods & Research*, 11, 3-32.
- Goyder, J. (1987). *The Silent Minority. Non Respondents on Sample Survey*. Cambridge: Polity Press.
- Groves, R. M., Cialdini, R. B. & Couper, M. P. (1992). Understanding the Decision to Participate in a Survey. *Public Opinion Quarterly*, 56, 475-495.
- Groves, R. M. & Couper, M. P. (1998). *Nonresponse in Household Interview Surveys*. New York: Wiley.
- Groves, R. M., Dillman, D. A., Eltinge, J. L. & Little, R. J. A. (Ed.) (2002). *Survey Non-response*. New York: Wiley.
- Hansen, M. H. & Hurvitz, W. N. (1946). The Problem of NonResponse in Sample Surveys. *Journal of the American Statistical Association*, 42, 517-529.
- Hox, J. J., De Leeuw, E. D. & Vorst, H. (1996). A Reasoned Action Explanation for Survey Nonresponse. In S. Laaksonen (Ed.), *International Perspectives on Nonresponse* (pp. 101-110). Helsinki: Statistics Finland.
- Kaase, M. (Ed.) (1999). *Qualitätskriterien der Umfrageforschung: Denkschrift. Deutsche Forschungsgemeinschaft*. Berlin: AkademieVerlag.
- Koch, A. (1997). Teilnahmeverhalten beim ALLBUS 1994. Soziodemographische Determinanten von Erreichbarkeit, Befragungsfähigkeit und Kooperationsbereitschaft. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 49, 99-122.
- Koch, A. (2002). 20 Jahre Feldarbeit im ALLBUS: Ein Blick in die Blackbox. *ZUMA-Nachrichten* 51, 9-37.
- Koch, A. & Porst, R. (Ed.) (1998). *Nonresponse in Survey Research. ZUMA-Nachrichten Spezial 4*. Mannheim.
- Lievesley, D. (1983). *Reducing Unit NonResponse in Interview Surveys*. Paper, Social and Community Planning Research. London.
- Lievesley, D. (1986). *Unit Non Response in Interview Surveys*. Joint Centre for Survey Methods, London: SCPR.
- Lyberg, L. & Dean, P. (1992). *Methods for Reducing Nonresponse Rates: A Review*. AAPOR: Paper presented at the Annual Meeting. Ann Arbor.
- Lynn, P., Clarke, P., Martin, J. & Sturgis, P. (2002). The Effects of Extended Interviewer Efforts on Nonresponse Bias. In R. M. Groves, D. A. Dillman, J. L. Altinge & R. J. A. Little (Ed.), *Survey Nonresponse* (pp. 135-147). New York: Wiley.
- Mohler, P. Ph., Koch, A. & Gabler, S. (2003). Alles Zufall oder? Ein Diskussionsbeitrag zur Qualität von face-to-face-Umfragen in Deutschland. *ZUMA-Nachrichten* 53, 10-15.
- Morton-Williams, J. (1993). *Interviewer Approaches*. Aldershot: Dartmouth.

- Neller, K. (1999). *Analyse der Ausfälle im Panel 1994/1998*. Unveröff. Paper zum DFG-Projekt von J. W. Falter, O. W. Gabriel & H. Rattinger: „Politische Einstellungen, politische Partizipation und Wählerverhalten im vereinigten Deutschland“.
- Neller, K. (2000). *Bericht zur Panelpflege (ab) Mai 1999*. Unveröff. Paper zum DFG-Projekt von J. W. Falter, O. W. Gabriel & H. Rattinger: „Politische Einstellungen, politische Partizipation und Wählerverhalten im vereinigten Deutschland“.
- Neller, K. (2004). Der European Social Survey (ESS). Neue Analysemöglichkeiten für die international vergleichende empirische Sozialforschung. *Politische Vierteljahresschrift*, 45, 259-261.
- Philippens, M. & Billiet, J. unter Mitarbeit von Loosveldt, G., Stoop, I. & Koch, A. (2004). *Non-Response and Fieldwork Efforts in the ESS: Results from the Analysis of Call Record Data*. Work Package 7, Data-Bases Quality Assessment in the ESS (http://naticent02.uuhost.uk.uu.net/methodology/nonresponse_fieldwork_efforts.pdf).
- Porst, R. (1993). Ausschöpfungen bei sozialwissenschaftlichen Umfragen. Annäherung aus der ZUMA-Perspektive. *ZUMA-Arbeitsbericht* 93/12.
- Porst, R. & von Briel, C. (1995). Wären Sie vielleicht bereit, sich gegebenenfalls noch einmal befragen zu lassen? Oder: Gründe für die Teilnahme an Panelbefragungen. *ZUMA-Arbeitsbericht* 95/04.
- Porst, R., Ranft, S. & Ruoff, B. (1998). Strategien und Maßnahmen zur Erhöhung der Ausschöpfungsquoten bei sozialwissenschaftlichen Umfragen. Ein Literaturbericht. *ZUMA-Arbeitsbericht* 98/07.
- Porst, R. & Schneid, M. (1989). Ausfälle bei der Panel-Befragung. Demographische Merkmale von Befragten, Gemeindetyp und Wechsel des Interviewers als Determinanten von Verweigerungen und Nichterreichbarkeit. *Planung & Analyse*, 16, 8-13.
- Reuband, K.-H. (1975). *Ausfälle in einer mündlichen Befragung*. Unveröff. Manuskript, Köln.
- Reuband, K.-H. & Blasius, J. (1996). Face-to-face, telefonische und postalische Befragungen. Ausschöpfungsquoten und Antwortmuster in einer Großstadt-Studie. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 48, 296-318.
- Reuband, K.-H. & Blasius, J. (2000). Situative Bedingungen des Interviews, Kooperationsverhalten und Sozialprofil konvertierter Verweigerer. Ein Vergleich von telefonischen und face-to-face Befragungen. In V. Hüfken (Ed.), *Methoden in Telefonumfragen* (pp. 139-167). Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Roth, D. (1998). *Empirische Wahlforschung. Ursprung, Theorien, Instrumente und Methoden*. Opladen: Leske + Budrich.
- Schneekloth, U. & Leven, I. (2003). Woran bemisst sich eine „gute“ allgemeine Bevölkerungsumfrage? Analysen zu Ausmaß, Bedeutung und zu den Hintergründen von Non-response in zufallsbasierten Stichprobenerhebungen am Beispiel des ALLBUS. *ZUMA-Nachrichten* 53, 16-57.

- Schnell, R. (1997). *Nonresponse in Bevölkerungsumfragen. Ausmaß, Entwicklung und Ursachen*. Opladen: Leske + Budrich.
- Schräpler, J.-P. (2000). Was kann man am Beispiel des SOEP bezüglich Nonresponse lernen? *ZUMA-Nachrichten* 46, 117-149.
- Smith, T. W. (1983). *The Hidden 25 Percent: An Analysis of Nonresponse on the 1980 General Social Survey*. National Opinion Research Center, GSS Technical Report 25. Chicago.
- Smith, T. W. (1984). Estimating Nonresponse Bias with Temporary Refusals. *Sociological Perspectives*, 27, 473-489.
- Smith, T. W. (2002): Reporting Survey Nonresponse in Academic Journals. *International Journal of Public Opinion Research*, 14, 469-474.
- Steeh, C., Kirgis, N., Cannon, B. & DeWitt, J. (2001). Are they really as bad as they seem? Nonresponse Rates at the End of the Twentieth Century. *Journal of Official Statistics*, 17, 227-247.
- Stoop, I. A. L. (2004). Surveying Nonrespondents. *Field Methods*, 16, 23-54.
- Sturgis, P. & Campanelli, P. (1998). The Effect of Interviewer Persuasion Strategies on Refusal Rates in Household Surveys. In A. Koch & R. Porst (Ed.), *Nonresponse in Survey Research. ZUMA-Nachrichten Spezial* 4 (pp. 187-200). Mannheim.
- Tourangeau, R., Rips, L. J. & Rasinski, K. A. (2000). *The Psychology of Survey Response*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Waite, P. J., Huggins, V. & Mack, S. P. (1998). Assessment of Efforts to Reduce Nonresponse Bias: 1996 Survey of Income and Program Participation SIPP. In A. Koch & R. Porst (Ed.), *Nonresponse in Survey Research. ZUMA-Nachrichten Spezial* 4 (pp. 23-43). Mannheim.
- Zeh, J. (1976). *Der Verzerrungsfehler durch Ausfälle bei Meinungsbefragungen*. Dissertation. Bonn.

Korrespondenzadresse

Katja Neller
Universität Stuttgart
Sozialwissenschaften I
Politische Systeme und Politische Soziologie
Breitscheidstraße 2
D-70174 Stuttgart
email: katja.neller@po.pol.uni-stuttgart.de